



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y**  
**CONTROL INTERNO**



**TESIS**

---

---

**“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes  
Turismo Ampay SRL, periodo 2021”**

---

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN  
EN AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO.

Presentado Por:

Bach. Vania Alexandra Castillo Calderon.

ASESORA: DRA. CPC. Estela Quispe Ramos.

**CUSCO – PERÚ**

2023



# El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021

*por* Vania Alexandra Castillo Calderon.

---

**Fecha de entrega:** 12-jul-2023 05:38p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2130280683

**Nombre del archivo:** MAESTRIA\_EPG\_VANIA\_CASTILLO\_CALDERON.pdf (1.25M)

**Total de palabras:** 19218

**Total de caracteres:** 111625



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y  
CONTROL INTERNO



TESIS

---

---

**“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes  
Turismo Ampay SRL, periodo 2021”**

---

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN CONTABILIDAD.

MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO.

Presentado Por:

Bach. Vania Alexandra Castillo Calderon.

ASESORA: DRA. CPC. Estela Quispe Ramos.

CUSCO – PERÚ

2023



# de Transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ Oscar López Carvajal, Jaime Alberto Guevara Sanabria. "Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo", Contaduría Universidad de Antioquia, 2016

Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

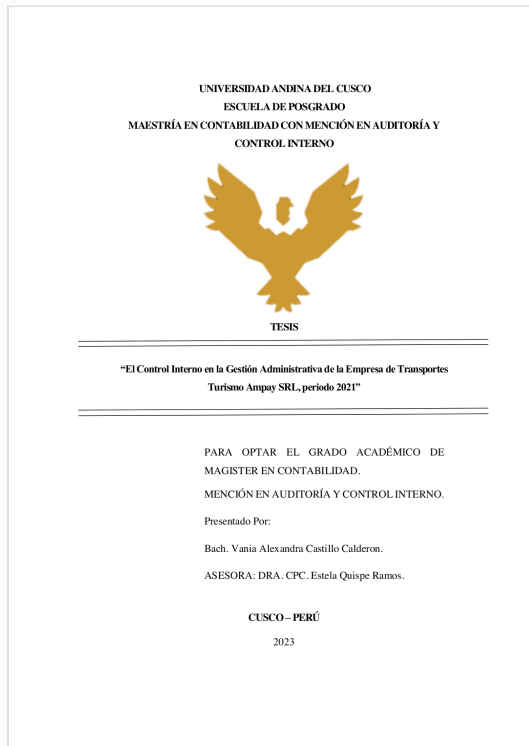


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Vania Alexandra Castillo Calderon.  
Título del ejercicio: ASESORIA DE TESIS  
Título de la entrega: El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empres...  
Nombre del archivo: MAESTRIA\_EPG\_VANIA\_CASTILLO\_CALDERON.pdf  
Tamaño del archivo: 1.25M  
Total páginas: 94  
Total de palabras: 19,218  
Total de caracteres: 111,625  
Fecha de entrega: 12-jul.-2023 05:38p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2130280683





## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios, por permitirme perseverar en mi desarrollo profesional, por guiar mi camino hacia la sabiduría y éxito.

A mis padres Isaac y Dina por su apoyo incondicional en todo momento, por su amor, confianza y respaldo, por haberme inculcado la responsabilidad, valores y anhelo de superación constante.

A mi hijo Isaac Benedict que motiva mi crecimiento personal y profesional, a una persona especial que me transmitió su apoyo moral en todo momento y a todas las personas que me ayudaron desinteresadamente para la elaboración del trabajo de investigación.

Bach. Vania Alexandra Castillo Calderon.



## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi Universidad Andina del Cusco, a la Escuela de Posgrado, docentes de la maestría en Contabilidad con mención en auditoría y control interno.

Agradezco a mi asesora Dra. Estela Quispe Ramos, por su apoyo incondicional, paciencia, por compartir sapiencia, habilidades y culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Bach. Vania Alexandra Castillo Calderon.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021”, ha sido desarrollado con el objetivo general de determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

Tiene por objetivos específicos analizar la relación que existe entre los componentes del control interno con las actividades de gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021. El presente estudio es de tipo básico porque se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos, teniendo como finalidad la obtención de información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información existente, que sirve como guía a los usuarios con intereses en el tema; por su estrategia metodológica es cuantitativa por que mide la relación existente entre el control interno y la gestión administrativa, de corte transversal - sincrónico, porque se recopilaron datos en un determinado periodo. Debido a la naturaleza del alcance de la investigación es Descriptiva – correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, la población objeto de estudio está conformada por 30 colaboradores de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL. La mayoría de personas encuestadas mencionó que presentan deficiencias en los componentes de control interno, es por ello que la investigación es importante debido a que se logra identificar y mejorar la gestión administrativa para enfrentar las deficiencias organizacionales, se determina la importancia basada en los componentes del control interno para solucionar la calidad de la información y la relación existente con la toma de decisiones, contribuyendo al logro de





objetivos planeados, de manera que cuenten con información completa y relevante.

En el presente trabajo de investigación se logró establecer la correlación que es de 0,511, que se considera como correlación positiva considerable, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa.

Palabras clave: Control interno, Gestión administrativa.



## ABSTRACT

The present research work entitled "Internal Control in the Administrative Management of the Transport Company Turismo Ampay SRL, periodo 2021", has been developed with the general objective of determining the relationship that exists between internal control and management. Administration of the transport company Turismo Ampay SRL, period 2021.

Its specific objectives are to analyze the relationship that exists between the components of internal control with the administrative management activities of the transport company Turismo Ampay SRL, period 2021. This study is of a basic type because it was carried out without immediate practical purposes, with the purpose of obtaining information to build a knowledge base that is added to the existing information, which serves as a guide for users with interests in the subject; Due to its methodological strategy, it is quantitative because it measures the relationship between internal control and administrative management, cross-sectional - synchronous, because data was collected in a certain period. Due to the nature of the scope of the research is descriptive - correlational, the research design is non-experimental, the population under study is made up of 30 employees of the transport company Turismo Ampay SRL. Most of the people surveyed mentioned that they have deficiencies in the components of internal control, which is why the investigation is important because it is possible to identify and improve the administrative management to face organizational deficiencies, the importance is determined based on the components of the internal control to resolve the quality of the information and the existing relationship with decision-making, contributing to the achievement of planned objectives, so that they have complete and relevant



information.

In the present research work, it was possible to establish the correlation that is 0.511, which is considered a considerable positive correlation, in the same way in the case of the sig. (bilateral) is less than 0.05, the alternative hypothesis is accepted, therefore, we can affirm that there is a significant correlation between internal control and administrative management.

Keywords: Internal control, Administrative management.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
LISTADO DE ABREVIATURAS .....	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación de problemas .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Justificación .....	4
1.3.1 Conveniencia.....	4
1.3.2 Relevancia social. ....	4
1.3.3 Implicancias prácticas.....	5
1.3.4 Valor teórico. ....	5
1.3.5 Utilidad metodológica.....	5
1.4 Objetivos de investigación .....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos .....	6
1.5 Delimitación del estudio .....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7



1.5.2. Delimitación temporal.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 Antecedentes de estudios .....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	11
2.1.3 Antecedentes locales .....	14
2.2 Bases teóricas.....	17
2.2.1 Control interno: .....	17
2.2.2 Gestión Administrativa: .....	29
2.3 Hipótesis .....	40
2.3.1 Hipótesis general.....	40
2.3.2 Hipótesis específicas .....	40
2.4 Variables .....	40
2.4.1 Identificación de variables .....	40
2.4.2 Operacionalización de variables .....	40
2.5 Definición de términos básicos.....	42
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>	<b>45</b>
3.1 Tipo de Investigación .....	45
3.2 Alcance de la Investigación .....	45
3.3 Diseño de investigación.....	45
3.4 Población .....	45
3.5 Muestra .....	46
3.6 Unidad de Análisis.....	46
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46



3.8 Validez y confiabilidad de instrumentos .....	46
3.8.1 Validez y juicio de expertos. ....	46
3.8.2 Confiabilidad prueba piloto grado de aplicación. ....	47
3.9 Plan de Análisis de datos .....	47
3.10 Aspectos Éticos.....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	48
4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos.....	48
4.2 Resultados respecto al objetivo general.....	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	62
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos. ....	62
5.2 Limitaciones del Estudio .....	64
5.3 Comparación crítica con la literatura existente .....	64
5.4 Implicancias del estudio .....	66
CONCLUSIONES .....	67
SUGERENCIAS .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	74
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	74
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	75
MATRIZ DE INSTRUMENTOS.....	76
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	78
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	80



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Ambiente de control</i> .....	48
Tabla 2. <i>Tabla cruzada Ambiente de Control y Gestión administrativa</i> .....	49
Tabla 3. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia del Ambiente de Control y la Gestión Administrativa</i> .....	50
Tabla 4. <i>Evaluación de riesgo</i> .....	50
Tabla 5. <i>Tabla cruzada Evaluación de Riesgos y Gestión administrativa</i> .....	51
Tabla 6. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia de Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa</i> .....	52
Tabla 7. <i>Actividades de control</i> .....	52
Tabla 8. <i>Tabla cruzada Actividades de Control y Gestión administrativa</i> .....	53
Tabla 9. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia de Actividades de Control y la Gestión Administrativa</i> .....	54
Tabla 10. <i>Información y comunicación</i> .....	54
Tabla 11. <i>Tabla cruzada Información y comunicación y Gestión administrativa</i> .....	55
Tabla 12. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia de Información y Comunicación y la Gestión Administrativa</i> .....	56
Tabla 13. <i>Supervisión</i> .....	56
Tabla 14. <i>Tabla cruzada Supervisión y Gestión administrativa</i> .....	57
Tabla 15. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia de Supervisión y la Gestión Administrativa</i> .....	58
Tabla 16. <i>Control Interno</i> .....	58
Tabla 17. <i>Gestión Administrativa</i> .....	59
Tabla 18. <i>Tabla cruzada Control Interno y Gestión administrativa</i> .....	60
Tabla 19. <i>Correlación de spearman y nivel de significancia del Control Interno y la Gestión Administrativa</i> .....	61



## LISTADO DE ABREVIATURAS

**COSO** : Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.

**ERM** : Gestión del riesgo empresarial.

**FODA** : “fortalezas”, “oportunidades”, “debilidades” y “amenazas”.

**Ha** : Hipótesis alterna.

**Ho** : Hipótesis Nula.

**ICAC** : Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas.

**ODS** : Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**RA** : Riesgo de auditoría.

**RD** : Riesgo de detección.

**RIM** : Riesgo de incorrección material.

**Sig.** : Significancia.





## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la gestión administrativa y el control interno son trascendentales en la implementación de los sistemas de control interno de las tareas realizadas dentro de las instituciones del estado y de las organizaciones privadas, en esta medida también se aborda el análisis de la variable de control interno y los componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y la supervisión.

El problema de la presente investigación es la deficiencia en el campo de la gestión administrativa, ya que no se considera el control interno como un medio de equilibrio corporativo para mejorar el entorno organizacional, para lo cual se evaluaron los componentes del control interno y la gestión administrativa. También existiría un inadecuado control interno dentro de la organización, el cual genera una demora y retraso para los planes basados en objetivos.

La investigación es pertinente debido a que se logra identificar y mejorar la gestión administrativa para enfrentar las deficiencias organizacionales, se determinó la importancia basada en los componentes del control interno para solucionar la calidad de la información y la relación existente con la toma de decisiones, contribuyendo al logro de objetivos planeados, de manera que cuenten con información completa y relevante.

Es importante mencionar que, si se logra llevar un manejo adecuado de la parte económica y financiera de la organización, esta logra mayores beneficios e ingresos, caso contrario generará una mala gestión de los planes en toda la organización.



El control interno definido como proceso integrado, eficaz y eficiente permite observar la intervención en la gestión administrativa, procedimientos y operaciones organizacionales, implica optimizar las funciones financieras y lograr fines esperados. Para el presente trabajo de investigación se determina la situación problemática, deficiencia en la gestión administrativa que presenta la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, la importancia de la necesidad de control interno para mejorar la gestión administrativa y para la toma de decisiones a nivel estratégico u operativo.

Se logró identificar y definir la importancia existente con referencia al control interno que presenta la empresa de transportes turismo Ampay SRL y cómo interviene en la gestión administrativa para ser empresas rentables, que generen utilidades y sean reconocidas, aportando con el presente trabajo de investigación los resultados organizacionales, identificando el control eficiente, eficaz y competir en el mercado. Además, es importante conocer cómo se relacionan las dimensiones del control interno con la gestión administrativa, para el correcto control de la planificación y posteriores evaluaciones.

El control interno es muy importante y es una necesidad de la gestión administrativa, si no se encuentra bien identificado, especificado, los colaboradores no estarán capacitados, no se tendría un manejo adecuado de los recursos o activos, no se llegaría a cumplir las funciones organizacionales, afectando en las decisiones operativas, estratégicas y financieras.

El principal objetivo de la presente investigación es analizar los procedimientos de control interno y gestión administrativa, solucionar la problemática existente y sugerir o recomendar posibles soluciones que mejoren las



condiciones de gestión, como aporte para empresas del mismo rubro o actividad económica y para los colaboradores.

## **1.2 Formulación de problemas**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación de la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?



### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Conveniencia.**

El presente trabajo de investigación es importante y conveniente, con respecto a la calidad de la gestión administrativa de la empresa de transportes turismo Ampay SRL, sobre todo en los procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios, por lo que se debe considerar herramientas para un control interno adecuado, ya que sirve para la toma de decisiones oportunas para la gerencia o administración y usuarios de diferentes áreas u oficinas. Así mismo, representa un aporte para la maestría en contabilidad con mención en auditoría y control interno.

#### **1.3.2 Relevancia social.**

El trabajo de investigación permite conocer acerca del control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes turismo Ampay SRL, periodo 2021, de manera que las actividades que realicen sean transparentes, imparciales, eficientes, eficaces y los usuarios tendrán mayor confianza en la gestión administrativa, trascendiendo en la sociedad. Según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS,2020) fomenta el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos; garantizando una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, en el aspecto social – económico. Además, que las empresas de transporte de pasajeros de esta ruta tienen marcado un potencial de responsabilidad social ya que beneficia directamente a los usuarios y colaboradores.



### **1.3.3 Implicancias prácticas.**

El presente trabajo de investigación tiene importancia práctica, ya que ayuda a definir la importancia del control interno en la empresa de transportes turismo Ampay SRL y cómo contribuye en la gestión administrativa para considerarse como una empresa rentable y exitosa, aportando por medio del presente trabajo de investigación, una manera de medir los resultados empresariales, identificando si la empresa cuenta con un control interno adecuado y si logra cumplir sus objetivos empresariales, también ayuda al fortalecimiento del aspecto ético de todo los colaboradores y su identificación con la empresa, puesto que para hacer un buen trabajo de control en la administración o gerencia se debe tener en cuenta metas y objetivos.

### **1.3.4 Valor teórico.**

La presente investigación contribuye en todos los niveles organizacionales, llenando vacíos de conocimiento relacionado al control interno, conocer acerca de las etapas de la gestión administrativa, eficaz y eficiente en el uso de recursos, procedimientos, métodos, logrando una gestión administrativa exitosa. Con la información obtenida se puede revisar y evaluar teorías ya existentes. Además, sirve como base a empresas del mismo rubro pudiendo contar con información al momento de la toma de decisiones.

### **1.3.5 Utilidad metodológica.**

Los instrumentos y procedimientos utilizados fueron revisados por expertos, basados en teorías existentes. Los mismos que servirán de base y guía para otros estudios relacionados al control interno y gestión administrativa, al realizar la presente investigación se utilizó el método de encuesta como técnicas de



investigación, como instrumento de recolección de datos la ficha de cuestionario.

#### **1.4 Objetivos de investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.
- b) Analizar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.
- c) Analizar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.
- d) Investigar la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.
- e) Analizar la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.



## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1. Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en la empresa de transportes turismo Ampay SRL.

### **1.5.2. Delimitación temporal**

El estudio comprende el periodo 2021.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de estudios

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

- 1) Añazco Narváez (2012), presentó la tesis para obtener el grado de ingeniera en contabilidad y auditoría, contador público auditor en la Universidad Nacional de Loja, con el tema “*Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales “Tac”*”, Tiene el propósito de entregar un documento que contiene procedimientos de control interno dado la importancia que hoy en día tiene su aplicación, como medida para la eficiente ejecución de sus operaciones y con ello precautelar de posibles irregularidades y debilidades en la administración contable y financiera de la Cooperativa. El contenido comprende un resumen que presenta una síntesis del trabajo realizado, la introducción, que resalta la importancia del tema, el aporte y una breve síntesis de la investigación. Después se presenta la Revisión de literatura, que ayuda a comprender el problema que se investiga, se expone temas relacionados con el control interno, así como la definición, la importancia, su clasificación, los componentes de control interno; los procedimientos para mantener un buen control interno; y el proceso de control contable. Los materiales y métodos explican la aplicación de métodos, como el científico, inductivo, deductivo, analítico, descriptivo y estadístico utilizados en el desarrollo del trabajo de tesis. Los resultados presentan los criterios de la aplicación de la encuesta al personal administrativo y contable de la empresa, la





misma que se concreta en un diagnóstico que destaca la importancia y necesidad de contar con procedimientos de control interno, para posteriormente presentar un diseño de los mismos en el ámbito administrativo y financiero, con el fin de salvaguardar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de la Cooperativa” TAC”. Las Conclusiones y Recomendaciones se presentan con el propósito de que la gestión administrativa y financiera vayan encaminadas a prevenir situaciones indeseables, mejorar los niveles de eficiencia y productividad y coadyuvar al mejor desarrollo de las actividades de la cooperativa.

- 2) Báez Garzón (2012), quien presenta una tesis para obtener el título de Master en Dirección de empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, con su tesis titulada “*Diseño de una Metodología para la Gestión Administrativa de la Caja Común en Empresas de Servicio de Transporte de Pasajeros Urbanos Caso: Compañía de Transportes Guadalajara S.A.*”, el objetivo principal es diseñar un modelo de gestión administrativa para la caja común en la Compañía de Transportes Guadalajara S.A., que permita mejorar la calidad en el servicio de transporte de pasajeros urbanos que brinda la compañía a los usuarios y accionistas. La metodología empleada es genérica para la eficiente gestión administrativa de la caja común en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos, caso Compañía de Transportes Guadalajara S.A. Dentro de la metodología se expone una perspectiva de lo que se debe desarrollar para alcanzar los objetivos institucionales desde



el punto de vista administrativo; se espera que este documento sea una herramienta útil tanto para el personal directivo, como para que los usuarios, vean reflejados los resultados de la eficiencia administrativa en la mejor calidad de los servicios que reciben. Debido a ello, se propone una metodología para la gestión administrativa de la caja común que puede ser aplicada en empresas de servicio de transporte de pasajeros urbanos, caso, Compañía de Transportes Guadalajara S.A. que incluye tres fases secuenciales, diseñado con base a la fundamentación teórica, a las mejores experiencias observadas en el Ecuador y a las prácticas que son necesarias para la eficiente gestión de este tipo de instituciones.

- 3) Naulaguari & Zuña (2013), presentan una tesis para obtener el grado de Ingeniera Comercial en la Universidad de Cuenca, con el tema “*Diseño de un Sistema de Gestión Administrativa para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en Buses “Río Paute”*”, con el objetivo de poder lograr la eficiencia y eficacia en esta organización. El diagnóstico situacional ha confirmado el inadecuado manejo de los procesos administrativos de la cooperativa, la inexistencia del organigrama organizacional de la empresa y la falta de capacitaciones a su personal, esto a su vez deja claro que las actividades que ejecuta Cooperativa “Río Paute”, se ven afectadas por las falencias existentes. Por tal razón surgió la necesidad de estructurar un sistema de gestión administrativa para un efectivo logro de los objetivos. La propuesta del diseño de este sistema de gestión administrativa, son en cierta manera, un conjunto de herramientas que llevadas a cabo correctamente tendrán



como objetivo principal disminuir las falencias existentes en la gestión administrativa, para así permitirle a la organización mejorar sus resultados, y a la misma crecer eficientemente. El trabajo constituye una alternativa para mejorar el desarrollo de las actividades de la cooperativa, brindando las soluciones necesarias para su eficiente gestión administrativa, y así alcanzar los objetivos y metas planteados por la organización.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

- 1) Martos Diaz (2018), presentó la tesis para obtener el grado de Maestro en ciencias en la Universidad Nacional de Cajamarca con el tema: *“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016”*. La presente tesis tiene como objetivo conocer la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Empresa de Transportes Marín S.A.C. – filial Cajamarca, considerando como variables control interno y gestión administrativa. La muestra es igual a la población, siendo un total de 40 personas, de las cuales 38 son colaboradores y 2 son socios, a quienes se les aplicó cuestionarios y entrevistas respectivamente. Las dimensiones de la variable control interno son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión; asimismo las dimensiones de la variable Gestión Administrativa son: toma de decisiones, objetivos y metas, consistencia y confiabilidad de la información y cumplimiento de normas. Los resultados de la investigación, nos demuestran que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, no permitiendo identificar los



riesgos para implementar acciones correctivas y posteriormente hacer seguimiento y monitoreo, lo cual ayuda a salvaguardar los activos, afianza al cumplimiento de las políticas, promoviendo la eficiencia.

- 2) Guerrero Lazo (2019), presentó la tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias Contables y Financieras en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura con el tema “*Propuesta de Control Interno para mejorar Administrativa y Financieramente la Empresa de Transporte El Dorado S.A.C*”, Teniendo como objetivo principal: Determinar de qué forma el control interno tiende a mejorar administrativamente y financieramente en el desarrollo de la empresa de transporte El Dorado S.A.C. El método aplicado al trabajo de investigación es histórico – comparativo porque va a permitir analizar la evolución histórica del problema identificado en la empresa objeto de estudio, es decir, revisar sus antecedentes para realizar un diagnóstico. Y el método comparativo porque se va a comparar la problemática identificada en el objeto de estudio con otras realidades, tanto a nivel nacional como internacional y descriptivo porque se realizará una descripción minuciosa de la realidad problemática del objetivo de estudio, a través de un recorrido por algunos países de Europa y América Latina, además la descripción del objetivo de estudio, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: “INVESTIGACIÓN APLICADA”. Llegando a la conclusión siguiente: La aplicación y puesta en marcha del control interno en la entidad es imprescindible a fin de establecer procedimientos de control administrativo y financiero en la empresa de transportes el



Dorado S.A.C, los planes de crecimiento no son advertidos por la entidad ante la ausencia de un control interno que tienda a revisar los avances y/o resultados que justifiquen si las metas se han alcanzado o logrado, se sugiere que se proceda lo antes posible en la implementación del control interno en la Empresa de Transporte El Dorado SAC para que se logre optimizar los procedimientos administrativos y financieros de la entidad hacia el logro de los objetivos esperados por los accionistas, en la medida en que exista un adecuado control administrativo y financiero es factible también determinar los niveles de crecimiento previamente plasmados en el planeamiento como base del logro de las metas trazadas.

- 3) Garay Flores (2019), presentó la tesis para obtener el grado de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote con el tema *“Comparativo de Problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso “Transportes Vitsan S.A.C.” y Mejora Chimbote 2019”*. La presente tesis tiene como objetivo general; identificar las oportunidades del control interno comparativamente entre las micro empresas del sector servicios del Perú, y la empresa “Transportes Vitsan S.A.C”, Chimbote y su mejora, 2019. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, cuestionario pertinente de preguntas cerradas. La presente investigación se justifica porque permitirá cubrir el vacío del conocimiento; es decir, poder identificar las oportunidades del control interno comparativamente entre las micro empresas del sector



servicios del Perú, y la empresa “Transportes Vitsan S.A.C”, Chimbote y su mejora, 2019. Tiene como resultado implementar un sistema de control interno conformado por 3 integrantes debidamente capacitados en el tema, que aseguren el desarrollo necesario y oportuno durante la ejecución de las actividades de la empresa, a través de ello se obtendrá una adecuada gestión donde se identificarán a tiempo los riesgos, esto se justifica porque la auditoría interna dará tranquilidad de que las operaciones sean ejecutadas de acuerdo a los procesos establecidos. Llegando a la conclusión que el control interno es muy importante en una organización, con el paso de los años ha sido posible que las empresas puedan conocer el significado que esto tiene al momento de tomar decisiones, de saber el estado en el que se encuentra la entidad, el control interno permite, solucionar los problemas de manera rápida y segura, consiguiendo una buena toma de decisiones. Sugiriendo a la gerencia de la empresa de Transportes Marín SAC., que debe incorporar mecanismos para que la comunicación e información sea más fluida, así como el fomento de la cultura de retroalimentación, mediante reuniones y/o talleres.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

- 1) Concha Silva (2016), presentó la tesis para obtener el título de Contador Público de la Universidad Andina del Cusco con la tesis titulada “*Gestión Administrativa y Contable en la Empresa de Transportes Virgen del Carmen de Huarocondo, Anta –Cusco Periodo Julio - Diciembre 2015*”, El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar la gestión administrativa y contable en la empresa de transportes Virgen del Carmen



de Huarcocondo, Anta – Cusco periodo julio - diciembre del 2015. De acuerdo a los propósitos de la presente investigación y a la naturaleza del problema planteado el trabajo de investigación es cuantitativo para cuyo efecto se recogieron datos y se hizo uso de la estadística tiene un alcance descriptivo. Se demuestra a la largo del trabajo que la empresa de transportes no tiene una adecuada gestión administrativa y contable ya que las operaciones las realiza el socio mas no la empresa como tal y por ende tiene efectos en la administración de esta y una contabilidad insuficiente. Las conclusiones permiten evidenciar que la empresa elegida como muestra inobserva el cumplimiento de las características contables exigidas por el marco conceptual de esta misma a causa de que esta se encuentra limitada con solo ingresos y gastos.

- 2) Costilla Puma (2016), presentó la tesis para obtener el título profesional de Contador Público, con el tema “*Evaluación de un sistema de control interno para la mejora de la gestión logística en el almacén de la empresa transportes Línea S.A. Cusco - periodo 2014.*”, de la Universidad Andina de Cusco. Para lo cual se tuvo como objetivo general la evaluación de un sistema de control interno. Para ello se realizó la evaluación al sistema de control interno de la empresa, utilizando diferentes métodos o modelos de recopilación de información, como el trabajo de campo, realizando las observaciones en el área de estudio, la entrevista no estructurada que se realizó al personal que labora en el área de almacén, así como el análisis de documentos. Los resultados obtenidos de esta investigación son la carencia de normas, políticas y procedimientos que lleven a tener un adecuado



manejo del almacén, en todo lo que involucra, sobre estos hallazgos se propone contribuir con un sistema adecuado de control interno, para garantizar la confiabilidad de las operaciones, cumplir con los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa y corregir las deficiencias que se presentan actualmente, proponiendo mejoras significativas. Es importante mencionar que, con la contribución y evaluación de un sistema de control interno, se logrará tener un adecuado proceso en la compra, así como establecer las funciones que debe tener cada uno de los integrantes del almacén para tener un manejo óptimo y eficiente del mismo.

- 3) Condori & Huillca (2021), quien presenta tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Andina del Cusco, con la tesis titulada *“Control Interno y la Gestión Financiera en la Empresa de Transportes Sebastián Tours EIRL de la ciudad del Cusco, Periodo 2019”*, el objetivo general es describir cómo es el control interno y la gestión financiera en la empresa de transportes Sebastián Tours EIRL de la ciudad del Cusco, periodo 2019; en el presente trabajo no se formula hipótesis, la investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal, la población estuvo constituida por la información financiera y 5 trabajadores de la empresa, la muestra es no probabilística, las técnicas e instrumentos son entrevista y cuestionario, los resultados más relevantes del control interno y la gestión financiera en la empresa, manifiestan de que existen variaciones en cuanto a la aplicación , pese a que presentan un grado bueno y regular de aplicación en sus indicadores aún existe un porcentaje





de incumplimiento, se concluye que el control interno se da de manera regular, debido al porcentaje obtenido representa el 64.69% de cumplimiento y la gestión financiera también se da de manera regular porque el porcentaje obtenido representa el 57.09% de cumplimiento en la empresa de Transportes Sebastián Tours EIRL de la ciudad del Cusco periodo, 2019; donde se afirma que los componentes del control interno y gestión financiera no se aplican en su totalidad y además en forma integrada, los cuales no garantizan la consecución de sus objetivos establecidos, tampoco un buen manejo de los recursos financieros que les permita generar mayores beneficios y/o resultados para un mejor desarrollo y crecimiento de la empresa (tabla 33) y (tabla 34).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Control interno:**

El control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno ha sido definido en numerosas ocasiones. (Ramirez, 2015)

De acuerdo con las normas técnicas de auditorías españolas emitidas en 1991 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas (ICAC): “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen con las directrices marcadas por la dirección”. (Barquero, 2013)



El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables. (Ramón Ruffner, 2004)

El control interno se presenta principalmente en el sector privado, ya que su fin es dar un soporte administrativo, con el principal objetivo de evitar posibles errores o fraudes, de manera que exista información oportuna y para el buen funcionamiento organizacional.

El control interno puede ser:

- Obligatorio o voluntario: en cumplimiento de normas, leyes o políticas, o para minimizar los riesgos de acuerdo a la organización.
- Discrecional o no discrecional: según su interpretación o juicio de riesgos en circunstancias determinadas, se deben aplicar controles no discrecionales.
- Manual o automatizado: son aplicados de manera individual, mientras que los automatizados se programa de manera anticipada en los sistemas organizacionales.
- Controles generados o controles de aplicaciones: los controles



generados ayudan a determinar si los sistemas funcionan o no, si presentan resultados confiables, mientras que los controles de aplicaciones son automatizados diseñados para el registro completo de datos e información.

El control es un procedimiento que realiza la administración, colaboradores y la dirección, tiene como objetivo demostrar que las operaciones se desarrollan de acuerdo a la planificación y metas proyectadas, el control se aplica de forma permanente en áreas, actividades y funciones.

#### ***2.2.1.1 Componentes del Control Interno:***

De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno. (Serrano, 2018)

##### ***A. Ambiente de control:***

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración, es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. (González Martínez, 2013)

Los principios de ambiente de control son los siguientes:

01/ La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.



02/ El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

03/ La Administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

04/ La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

05/ La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

#### ***A.1 Valores éticos:***

Controles ejercidos y ejecutados por personas, por tanto, la probidad y el comportamiento ético de ellas en sincronía con los estándares establecidos por la entidad en la materia, son factores claves en el adecuado establecimiento y éxito del control interno. Obviamente, el factor ético en la organización es producto de las políticas y procedimientos establecidos, en tal sentido, debe observarse con detenimiento la influencia de la sociedad y los valores propios del individuo.

(Manco Posada, 2014, pág. 24)

#### ***A.2 Competencia profesional:***

"La capacidad de un profesional para tomar decisiones, con base en los conocimientos, habilidades y actitudes asociadas a la profesión, para solucionar los problemas complejos que se presentan en el campo de su actividad profesional".

(Manco Posada, 2014, págs. 80-96)



### ***A.3. Control Periódico:***

El control organizacional pretende el equilibrio entre los diferentes grupos de interés vinculados a las entidades (inversionistas, administradores, proveedores, clientes, estado, empleados, financiadores, comunidad), se puede entender como el ejercicio de poder que se da de manera periódica. (Manco Posada, 2014, págs. 15-16)

### ***B. Evaluación de Riesgos:***

Identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. (González Martínez, 2013)

Los principios de evaluación de riesgos son los siguientes:

06/ La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.

07/ La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.

08/ La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

09/ La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar



significativamente al sistema de control interno.

### ***B.1 Identificación de Riesgo, análisis:***

Para identificar los riesgos, se debe comprender la entidad y eso significa hacer muchas preguntas. También significa mantener los ojos y oídos abiertos, observar al cliente y tener una buena idea del entorno. Lo último que desea es que un riesgo no se detecte. (Manco Posada, 2014, pág. 119)

### ***B.2 Evaluación de Riesgos de fraude:***

Posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. (González Martínez, 2013)

### ***B.3 Monitoreo de Riesgos:***

El proceso de monitorear los riesgos permite establecer si los planes de acción implementados fueron efectivos, si los niveles de riesgos permanecen o se han modificado, de un periodo a otro cuántos riesgos importantes permanecen, cuántos riesgos inaceptables, los controles y si se han materializado o no para determinar la eficacia de los mismos. (PWC, Internos, & Landsittel, 2013)

### ***C. Actividades de control:***

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.



Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. (González Martínez, 2013)

Los principios de actividades de control son los siguientes:

10/ La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

11/ La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

12/ La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

### ***C.1 Seguimiento:***

Proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento. El seguimiento de los controles (internos) es un elemento del sistema de control interno. (IFAC, 2022, pág. 1)

### ***C.2 Cumplimiento de Funciones:***

Consiste en integrar en las organizaciones una estructura que vele porque la compañía cumpla con todas sus obligaciones legales y no incumpla normativas ni



códigos de conductas. (Manco Posada, 2014, pág. 91)

### ***C.3 Acción de control:***

Las acciones de auditoría se desarrollan identificando las oportunidades de mejora, priorizando, haciendo análisis causal, implantando las acciones de mejora y reevaluando, lo cual quiere decir que las acciones de auditoría deben responder a un plan de mejora en el cual la fase de verificar se transforma en actuar en un continuo que repite cuantas veces sea necesario el ciclo de mejora hasta garantizar al usuario la prestación de servicios con calidad. (Ministerio de la Protección Social, 2007, pág. 22)

### ***D. Información y comunicación:***

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. (González Martínez, 2013)

Los principios de información y comunicación son los siguientes:

13/ La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14/ La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.

15/ La organización se comunica con grupos externos con respecto a





situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

#### ***D.1 Información relevante:***

La utilización de la información obtenida, con el propósito de evitar errores en el futuro, fortalecer el proceso de planeación de la calidad y, de ser necesario, actualizar los niveles de calidad deseada, con lo cual se avanza dentro del proceso de mejoramiento continuo, en la medida en que se está llevando a cabo un aprendizaje organizacional. (Ministerio de la Protección Social, 2007, pág. 33)

#### ***D.2 Información del control interno:***

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (IFAC, 2022, págs. 1-8)

#### ***D.3 Flujo de información:***

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (Defliese, Johnson, & Macleod, 2004, pág. 45)



### ***E. Actividades de monitoreo - Supervisión:***

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. (González Martínez, 2013)

Los principios de actividades de monitoreo son los siguientes:

16/ La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

17/ La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración, según sea apropiado. (PWC, Internos, & Landsittel, 2013)

#### ***E.1 Evaluaciones continuas:***

Es un método empleado para realizar evaluaciones de riesgos y controles de manera automática y más frecuente. Los beneficios esperados a partir de la implementación de un esquema de auditoría continua incluyen: Mayor capacidad para mitigar riesgos. (Manco Posada, 2014, pág. 25)

#### ***E.2 Deficiencia de control interno:***

Existe una deficiencia en el control interno cuando:

(a) un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros



oportunamente; o

(b) no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros. (IFAC, 2022, págs. 1-8)

### ***E.3 Inspección:***

Examen de los registros o documentos, ya sean internos o externos, en papel, soporte informático u otro medio, o un examen físico de un activo. (IFAC, 2022, págs. 1-8)

#### ***2.2.1.2 Beneficios del Control Interno:***

- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del sistema de control interno.
- Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno. (Galaz, Yamazaki, & Ruiz Urquiza, 2015)

#### ***2.2.1.3 Pasos para iniciar con la aplicación del nuevo enfoque de COSO:***

- a) Estudiarlo y entenderlo
- b) Evaluar el estado actual
- c) Definir un plan de implementación



d) Comunicarlo en la organización (Galaz, Yamazaki, & Ruiz Urquiza, 2015)

#### ***2.2.1.4 Objetivos del Control Interno:***

Los objetivos del Control Interno son operacionales, de cumplimiento, de información, organizacionales y deben lograr:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
7. Crear conciencia de control.

#### ***2.2.1.5 Responsabilidades del Control Interno:***

Se enmarcan en 5 funciones, las cuales son las siguientes:

- a) Valoración del riesgo.
- b) Acompañamiento y asesoría.
- c) Evaluación y seguimiento.
- d) Fomento de la cultura del control.



- e) Relación con los entes externos. (Arens, Elder, & Mark, 2007)

#### ***2.2.1.6 Características del Control Interno:***

El control interno tiene las siguientes características:

- a) El control interno es un proceso.
- b) El control interno lo llevan a cabo las personas.
- c) El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable.
- d) El control interno es un medio para la consecución de los objetivos. (Rojas, Chiriboga, & Pacheco Vergara, 2018, pág. 3)

#### ***2.2.1.7 Importancia del Control Interno:***

Para las empresas modernas juega un rol trascendental el control interno puesto que permite definir normas y procedimientos para el correcto funcionamiento de la organización en el medio en el que se desenvuelve. (Rojas, Chiriboga, & Pacheco Vergara, 2018)

#### **2.2.2 Gestión Administrativa:**

La gestión administrativa tiene cuatro funciones que deben llevar a cabo, de acuerdo a: la planeación, la organización, la dirección y el control, conocido también como proceso administrativo, teniendo como función establecer y alcanzar objetivos, demostrándose mediante el uso adecuado de los recursos con que cuenta la institución, desde el personal o recurso humano hasta los recursos materiales. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

La gestión administrativa como un instrumento que se utiliza dentro de las instituciones para lograr sus objetivos y compensar sus necesidades productivas y sociales, esto quiere decir que la gestión administrativa es una herramienta importante que consiente a las organizaciones u entidades a través de los directivos



tomar decisiones de manera eficiente que permitan cumplir con las metas y sus objetivos. También podemos decir que es una herramienta que utilizan las entidades para conseguir sus objetivos. Cubrir sus necesidades productivas porque es un instrumento importante para tomar buenas decisiones de manera eficiente. Gestión es saber manejar los recursos tanto humanos como de bienes que permitan el buen funcionamiento de la entidad. (Hurtado, 2008)

Según (Chiavenato, 2009) la gestión administrativa está referida en la orientación, dirección y control, las necesidades de un determinado grupo de interés, un buen gestor hace hasta lo imposible con el único fin de lograr los objetivos trazados con el menor uso de los recursos; todas las personas necesitamos cooperar con los demás para poder lograr metas, entonces se dice que la administración es coordinar las tareas en forma grupal, es una herramienta que utilizan las empresas y entidades para el logro de objetivos, cubrir necesidades y tomar decisiones eficientes. Cuando hablamos de gestión administrativa nos referimos a la orientación, dirección, control de las necesidades de un grupo determinado, con el fin de lograr objetivos organizacionales trazados, coordinando actividades de forma grupal.

La gestión administrativa es el procedimiento con el que se desarrollan actividades con eficiencia y eficacia, en la que un grupo de personas logra alcanzar objetivos y metas en conjunto, teniendo en cuenta la planificación, organización, dirección y control de las tareas desarrolladas en diferentes áreas y niveles del ente. La gestión administrativa es el conjunto de actividades dirigidas a un determinado objetivo, conteniendo elementos independientes que conlleven a resultados, siendo sus dimensiones la planeación, organización, dirección y control.



### ***2.2.2.1 Funciones de la Gestión Administrativa***

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) las funciones de la gestión administrativa son las siguientes:

#### ***A. Planeación:***

Planear constituye optar cometidos, objetivos, y las gestiones para lograr; para lo cual pretende resolver, es decir, optar proyectos de acciones futuras entre opciones. Existen diferentes características de planear empezando con los objetivos generales y los propósitos planteados hasta las operaciones más precisas, como organizar una tuerca especial de acero resistente para una herramienta, o la contratación y la capacitación al personal para que tengan una idea como se realiza un ensamblaje. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Todas las entidades no pueden improvisar todas sus actividades, ya que con la planificación se planea de manera anticipada sobre las actividades a desarrollar, por esta razón la planeación es considerada como la primera función dentro de la gestión administrativa, además de ello se proyectan los objetivos a conseguir y que actividades se va hacer para lograrlo. La planificación inicia con determinar los objetivos en la cual se incluye los planes a desarrollar para poder lograr de lo mejor forma posible; en otras palabras, con la planificación se determina donde la entidad intenta llegar, que cosa va hacer para conseguirlo. (Chiavenato, 2009)

Es un conjunto de actividades relacionadas y dirigidas hacia el logro de un objetivo, resolviendo gestiones convenientes y lograr lo que se propuso, siendo primordial para la toma de decisiones. Por lo que es un proceso en la que se identifica el problema, identifica las decisiones, aprobación de criterios de decisión, desarrollar las alternativas, analizar las alternativas, elección de alternativas,



implementar las alternativas, evaluar la eficiencia de la opción.

### ***A.1 Toma de decisiones:***

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida. Ciertos factores pueden influir en las decisiones que tomamos diariamente, a través de algunas técnicas y actividades prácticas. (Manco Posada, 2014, pág. 68)

### ***A.2 Estrategias:***

Se diseñan para resolver problemas de la práctica y vencer dificultades, con optimización de tiempo y recursos, permiten proyectar un cambio cualitativo en el sistema, a partir de eliminar las contradicciones entre el estado actual y el deseado, implican un proceso de planificación en el que se produce el establecimiento de secuencias de acciones orientadas hacia el fin a alcanzar; lo cual no significa un único curso, interrelacionan dialécticamente, en un plan global, los objetivos o fines que se persiguen y la metodología para alcanzarlos. (Rodríguez, 2011, págs. 22-40)

### ***A.3 Monitoreo:***

Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa para el logro de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. (Merino, 2010, pág. 1)

## ***B. Organización:***

Organizar en la administración se habla de que la entidad de una organización proyectado de funciones que desempeñen los trabajadores en una institución; es preparado de manera que tiene que cerciorarse que todas las obligaciones necesarias para obtener las tareas que se asignen, a todas las personas





más capaces para ejecutarse. La finalidad de una distribución organizacional es ayudar a constituir un círculo para que progrese la persona, puesto que es un instrumento administrativo y no un fin en sí; sin embargo, la organización define las labores a ejecutar, las funciones así determinadas. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

“La organización es una entidad social porque la conforman personas; está orientada a objetivos porque se halla diseñada para conseguir resultados: generar utilidades (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. Está estructurada deliberadamente porque propone la división del trabajo y asigna la ejecución a sus miembros”. Para tener éxito en lograr los objetivos, elaborar los planes y que los trabajadores manifiesten con eficacia, las actividades se deben unir de forma lógica y distribuir las funciones respectivas para evitar conflictos y confusiones. (Chiavenato, 2009, pág. 148)

La organización está conformada por un grupo de personas que organizan una estructura para que los colaboradores actúen de manera apropiada para lograr las metas de la entidad, la organización en la gestión administrativa es una herramienta que se utiliza dentro de las entidades para lograr sus objetivos y compensar sus necesidades productivas y sociales, esto quiere decir que la gestión administrativa es una herramienta importante, que permitan cumplir con las metas y sus objetivos.

### ***B.1 Niveles jerárquicos:***

Son los que determinan la posición dentro de una organización debido a las funciones o tareas a desarrollar por rango o por la importancia que tiene en dicha organización. (Manco Posada, 2014, pág. 24)



### ***B.2 División de tareas:***

La división del trabajo es la fragmentación o descomposición de una actividad en tareas más elementales, así como su reparto entre diferentes personas, según su fuerza física, habilidad y conocimientos. (Pérez, 2001, pág. 9)

### ***B.3 Metas:***

Las metas organizacionales son objetivos establecidos de manera estratégica que describen los resultados esperados y guían los esfuerzos de los empleados. En otras palabras, una organización reúne personas, ideas y capital para lograr un objetivo. (Manco Posada, 2014, pág. 22)

### ***C. Dirección:***

Dirigir es intervenir en los trabajadores para que ayuden a los fines institucionales y de conjunto en una institución; también, podemos decir que tiene que ver con el aspecto interpersonal de dirigir. Todos los gestores concuerdan que los importantes inconvenientes salen de las personas. (Vivanco Vergara, 2017)

“La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización. Definida la planeación y establecida la organización, falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos”



(Chiavenato, 2009, pág. 149)

La dirección es una de las funciones administrativas que está fundamentada en motivar a todos los colaboradores e intervenir para que el personal realice sus trabajos de acuerdo a la función para lograr sus objetivos de las instituciones, desempeñar las metas de la organización, por tanto, está ligada principalmente a la administración.

La dirección es importante ya que se encarga de proteger y velar por relaciones de los colaboradores en la entidad, además es una de las funciones administrativas que está fundamentada en motivar a todas las personas, así como también intervenir en ellas, para que el personal realice sus trabajos de acuerdo a la función para lograr sus objetivos de las instituciones.

### ***C.1 Supervisión:***

Significa la vigilancia de las actividades de una entidad, con la autoridad o responsabilidad de controlar, o ejercitar una influencia significativa sobre las decisiones financieras y operativas de la entidad. (IFAC, 2022, pág. 26)

### ***C.2 Delegación de actividades:***

Son aquellas emprendidas por una entidad, como parte de sus actividades de prestación de servicios o de sus actividades comerciales o productivas. Las actividades ordinarias incluyen aquellas actividades conexas que la entidad desarrolla en apoyo, se derivan o surgen de éstas. (IFAC, 2022, págs. 1-4)

### ***C.3 Tareas:***

Es una actividad que debe ser completada dentro de un período de tiempo bien definido. Una asignación o encargo es una tarea bajo la responsabilidad de un



encargado o asigne, la cual tiene una fecha definida de comienzo y finalización.  
(Manco Posada, 2014, pág. 26)

#### ***D. Control.***

Control es calcular y corregir el desempeño individual y organizacional para cerciorarse que los hechos están conforme a los métodos. Incluyendo medir el desempeño respecto de las metas y los planes, y así mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.

Es el cuarto componente del proceso de administración, que se encarga de supervisar y comprobar el nivel de eficiencia y eficacia en la entidad, en función a objetivos deseados para un determinado periodo, por lo que debe ser constante para las correcciones de posibles errores en los que pueda incurrir la entidad, el control comprueba si lo realizado está conforme con lo planificado.

##### ***D.1 Evaluación de desempeño:***

El objetivo de la evaluación del desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables. (Pérez, 2001, pág. 1)

##### ***D.2 Acción correctiva:***

Según la definición de ISO 9001:2015 es: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y eliminar su recurrencia”. Estas acciones correctivas se toman una vez que se han analizado la/s causa/s raíz de la no conformidad detectada, con el fin de prevenir que vuelva a suceder. Por lo tanto, es una acción que requiere una evaluación previa de la



situación, por lo que no puede ser inmediata. (Martín Linares, 2019, pág. 7)

### ***D.3 Revisión:***

(En relación con el control de calidad) – Es la valoración de la calidad del trabajo realizado y de las conclusiones alcanzadas por otros. Compromiso de atestiguamiento que produce un aseguramiento negativo acerca del conocimiento del auditor de cualquier información que indique que las declaraciones no son presentadas de conformidad con los criterios aplicables. (Arens, Elder, & Mark, 2007, pág. 750)

#### ***2.2.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa.***

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Castañeda & Vásquez Gamonal, 2015)

#### ***2.2.2.3 Los Pioneros de la Gestión Administrativa.***

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública recomendando:



a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.

c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces. (Castañeda & Vásquez Gamonal, 2015)

#### ***2.2.2.4 Auditoría de gestión***

La auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, así como el control gerencial para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y, mejorar la responsabilidad ante el público. (Defliese, Johnson, & Macleod, 2004, pág. 86)

#### ***2.2.2.5 Teoría Administrativa***

Los elementos de la teoría administrativa se relacionan con la realización de tareas, e incluyen principios de gestión, el concepto de línea y personal, comités y funciones de gestión.

- División de trabajo o especialización. Esto aumenta la productividad tanto en el trabajo técnico como gerencial.
- Autoridad y responsabilidad. Estos son imperativos para que un miembro de la organización logre los objetivos de la organización.
- Disciplina. Los miembros de la organización deben cumplir los objetivos de la organización. También deben cumplir con las reglas y regulaciones de la organización.



- Unidad de mando. Esto significa tomar órdenes de y ser responsable ante un solo superior.
- Unidad de dirección. Los miembros de la organización deben trabajar conjuntamente para lograr los mismos objetivos.
- Subordinación del interés individual al interés general. El interés de la organización no debe subordinarse a los intereses individuales o al interés de un grupo de empleados.
- Remuneración del personal. Esto puede basarse en diversos factores, como el tiempo, el trabajo, las tarifas por pieza, las bonificaciones, la participación en los beneficios o las recompensas no financieras.
- La administración de centralización debe usar una combinación adecuada de centralización y descentralización de la autoridad y la toma de decisiones.
- Cadena escalar. Si dos miembros que están en el mismo nivel de jerarquía tienen que trabajar juntos para llevar a cabo un proyecto, no necesitan seguir el nivel jerárquico, pero pueden interactuar entre sí en una "tabla de pandillas" si es aceptable para los altos funcionarios.
- Orden. La organización tiene un lugar para todo y para todos los que deberían estar tan comprometidos.
- Equidad. La imparcialidad, la justicia y la equidad deben prevalecer en la organización.
- Estabilidad de la tenencia del personal. La seguridad laboral mejora el rendimiento. (Lawrence, 1988, pág. 362)



## 2.3 Hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

a) Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

b) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

c) Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

d) Existe relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

e) Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.

## 2.4 Variables

### 2.4.1 Identificación de variables

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión Administrativa

### 2.4.2 Operacionalización de variables





Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Control Interno</b>	El marco completado del control interno señala que el control interno se constituye de cinco elementos que plantea la administración y emplea para suministrar seguridad razonable y señalar la forma como se llevarán a cabo sus objetivos planteados, para la realización apropiada del control interno que debemos desempeñar con estos cinco componentes: (1) Ambiente de Control; (2) Evaluación de los Riesgos; (3) Actividades de Control; (4) Información Y comunicación; y (5) Monitoreo. (PWC, Internos, & Landsittel, 2013)	El control interno es un proceso orientado al logro de objetivos, sus componentes son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Control interno gerencial, información y comunicación y supervisión basada en el informe.	Ambiente de Control	Valores éticos Competencia profesional Control periódico
			Evaluación de Riesgos	Identificación y análisis de los riesgos Evaluación de riesgos de fraude Monitoreo de riesgos
			Actividades de Control	Seguimiento Cumplimiento de funciones Ejecución de acción de control
			Información y comunicación	Información relevante Información del control interno Flujo de información
			Supervisión	Evaluaciones continuas Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno Inspección
<b>Gestión Administrativa</b>	La gestión administrativa es el conjunto de actividades o situaciones relacionadas estando dirigidas a un mismo objetivo. Asimismo, contiene elementos independientes que llevan al resultado, existiendo en el proceso administrativo un dispositivo dinamizador del procedimiento, siendo sus dimensiones planeación, organización, dirección y control. (Louffat, 2012)	La gestión administrativa es un enfoque estratégico para la gestión eficaz, garantizando el cumplimiento de los objetivos, sus dimensiones son: Planeación, Organización, Dirección y control.	Planificación	Toma de decisiones Estrategias Monitoreo
			Organización	Niveles jerárquicos División de tareas Metas
			Dirección	Supervisión Delegación de actividades Tareas
			Control	Evaluación de desempeño Acciones correctivas Revisión



## 2.5 Definición de términos básicos

### a. Control interno:

Es importante considerar que el control interno es un proceso dinámico, iterativo e integral. Por lo tanto, el control interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente. Más bien es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro. (Galaz, Yamazaki, & Ruiz Urquiza, 2015, págs. 3-5)

### b. Desempeño:

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. (Pérez, 2001, pág. 1)

### c. Desempeño laboral:

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo



con el evaluado. (Pérez, 2001, pág. 1)

**d. Evaluación de Riesgos:**

Es un componente del control interno que abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos y la elaboración de respuestas. Es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico, identificar y evaluar los niveles de tolerancia. (PWC, Internos, & Landsittel, 2013)

**e. Fraude:**

De acuerdo al concepto del portal Definición de (2008), del latín fraus, un fraude es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización (como el Estado o una empresa). Fraude para el derecho, un fraude es un delito cometido por el encargado de vigilar la ejecución de contratos, ya sean públicos o privados, para representar intereses opuestos. El fraude, por lo tanto, está penado por la ley. (González, 2014, págs. 4-5)

**f. Inspección:**

Inspección procede del latín inspectio y hace referencia a la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista. (Merino, 2010, pág. 1)

**g. Riesgo:**

El riesgo de auditoría (RA) se asocia a que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones



materiales, y es una función del riesgo de incorrección material (RIM) y del riesgo de detección (RD) (NIA 200 n° 13). (Molina, 2016, pág. 1)

**h. Supervisión:**

La supervisión es uno de los métodos de desarrollo profesional de las profesiones de ayuda, ya que se manifiesta particularmente funcional en las profesiones en las que es importante el manejo de las relaciones: se dirige hacia el desarrollo de profesionales altamente integrados y competentes. (Lobato Fraile, 2007, pág. 30)

**i. Toma de decisiones:**

Proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones organizacionales. (Diario Gestión, 2021, pág. 1)



## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación por su finalidad es básica porque se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos, teniendo como finalidad la obtención de información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información existente, que sirve como guía a los usuarios con intereses en el tema; por su estrategia metodológica es cuantitativa por que mide la relación existente entre el control interno y la gestión administrativa, de corte transversal - sincrónico, porque se recopilaron datos en un determinado periodo. (Hernández-Sampieri & Torres, 2018)

### 3.2 Alcance de la investigación

Debido a la naturaleza del alcance de la investigación es Descriptiva - correlacional, debido a que se describe lo observado y estudian las relaciones entre la variable 1 y 2. Describe los componentes imprescindibles del control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL. (Hernández-Sampieri & Torres, 2018)

### 3.3 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, solo se observa tal como se encuentra en la realidad con ayuda de la recolección de datos, no se manipulan las variables de estudio. (Hernández-Sampieri & Torres, 2018)

### 3.4 Población

La población objeto de estudio fue conformada por 30 colaboradores de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL.



### **3.5 Muestra**

La muestra es censal ya que la población es igual a la muestra.

Población = Muestra

### **3.6 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de la presente investigación fueron los colaboradores y administrativos de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, que respondieron el cuestionario para así contar con información necesaria, precisa y completa, con técnicas de indagación, investigación y recopilación de datos.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas en el trabajo de investigación son:

- Encuesta

Los instrumentos de recolección de datos son:

- Cuestionario

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, facilitaron la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.8 Validez y confiabilidad de instrumentos**

#### **3.8.1 Validez y juicio de expertos.**

Para la validez de los instrumentos se utilizó el análisis de SPSS, por cada pregunta planteada en las dos variables. Para la presente investigación la validación de los respectivos instrumentos se realizó bajo el criterio del juicio de expertos.



### **3.8.2 Confiabilidad prueba piloto grado de aplicación.**

Para la confiabilidad se utilizó programa SPSS como software estadístico y se calculó el grado de relación para la variable control interno y gestión administrativa.

### **3.9 Plan de Análisis de datos**

Las hipótesis de investigación de contraste del presente estudio son los siguientes:

Ha: Existe una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa.

Ho: No existe una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa.

La Regla de Decisión respecto a las hipótesis es el siguiente:

Si sig. (bilateral) es  $<$  que 0.05 se acepta la Ha al 95% de confianza.

Si sig. (bilateral) es  $>$  que 0.05 se acepta la Ho al 95% de confianza.

Esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

### **3.10 Aspectos Éticos**

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina del Cusco, considerando el código de ética; con la finalidad de proponer al control interno como un instrumento para la mejora de la eficiencia administrativa. Además, referenciando o utilizando las citas acordes a las normas de ética y el parafraseo.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Para determinar el control interno en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021. Se consideró las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión con la variable gestión administrativa, correlacionando las dimensiones de la variable 1 con la variable 2. Los resultados son los siguientes:

### 4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

a) **Analizar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 1.  
*Ambiente de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
válido	Bajo	8	26.67	26.67
	Intermedio	18	60.00	73.33
	Alto	4	13.33	100.00
	Total	30	100.00	100.00

*Nota:* Elaboración propia.

#### **Comentario:**

En la presente tabla y figura se aprecia que el 26.67% de los encuestados señaló que presenta un nivel bajo de ambiente de control, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 60% indica que el ambiente de control es de nivel intermedio en la empresa de Transporte de Turismo Ampay SRL, Periodo 2021, ya que se debe mejorar los objetivos estratégicos promoviendo capacitaciones y políticas organizacionales, alineados a las capacidades, conductas y resultados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.





Tabla 2.

*Tabla cruzada Ambiente de Control y Gestión administrativa*

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Ambiente de Control	Bajo	Recuento % del total	5 16.7%	2 6.7%	1 3.3%	8 26.7%
	Intermedio	Recuento % del total	3 10.0%	12 40.00%	3 10.00%	18 60.00%
	Alto	Recuento % del total	1 3.3%	1 3.3%	2 6.7%	4 13.3%
Total		Recuento % del total	9 30.0%	15 50.0%	6 20.0%	30 100.0%

*Nota:* Elaboración propia.

### **Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 16.7% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo de ambiente de control y de gestión administrativa. Asimismo, el 40% de los encuestados indica que presenta un nivel intermedio de ambiente de control y de gestión administrativa, lo que representa que se deben mejorar los objetivos, mitigando riesgos logrando objetivos trazados, mientras que el 6.7% indica que presenta un nivel alto de ambiente de control y gestión administrativa.



Tabla 3.  
*Correlación de spearman y nivel de significancia del Ambiente de Control y la Gestión Administrativa*

			Ambiente de control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,598\*\*, que indica que existe relación entre las variables de ambiente de control y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa.

**b) Analizar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 4.  
*Evaluación de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Intermedio	16	53.33	53.33	70.00
	Alto	5	16.67	16.67	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia.



**Comentario:**

En la presente tabla y figura se muestra que el 16.67% de los encuestados señaló que presenta un nivel alto de evaluación de riesgo, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 53.33% indica que la evaluación de riesgos es de nivel intermedio en la empresa de Transporte de Turismo Ampay SRL, Periodo 2021, ya que la organización debería mejorar la identificación de riesgos ya sean internos o externo, controles de acuerdo con el juicio de la organización.

Tabla 5.

*Tabla cruzada Evaluación de Riesgos y Gestión administrativa*

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Evaluación de Riesgos	Bajo	Recuento	7	1	1	9
		% del total	23.3%	3.3%	3.3%	30.0%
	Intermedio	Recuento	1	13	2	16
		% del total	3.3%	43.33%	6.67%	53.33%
	Alto	Recuento	1	1	3	5
		% del total	3.3%	3.3%	10.0%	16.7%
Total	Recuento	9	15	6	30	
	% del total	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%	

*Nota:* Elaboración propia.

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 23.3% de los encuestados menciona que presenta un nivel bajo de evaluación de riesgos y de gestión administrativa. Asimismo, el 43.33% de los encuestados indica que presenta un nivel intermedio de evaluación de riesgos y de gestión administrativa, lo que representa que en la organización se realiza controles eficientes para mitigar riesgos, mientras que el 10% indica que presenta un nivel alto de evaluación de riesgos y gestión administrativa.



Tabla 6.  
*Correlación de spearman y nivel de significancia de Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa*

			Evaluación de Riesgos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,620\*\*, que indica que existe relación entre las variables de evaluación de riesgos y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre evaluación de riesgos y la gestión administrativa.

**c) Analizar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 7.  
*Actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
válido	Bajo	10	33.33	33.33	33.33
	Intermedio	14	46.67	46.67	66.67
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia



**Comentario:**

En la presente tabla y figura se muestra que el 33.33% de los encuestados señaló que presenta un nivel bajo de actividades de control, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 46.67% indica que las actividades de control son de nivel intermedio en la empresa de Transporte de Turismo Ampay SRL, Periodo 2021, ya que se realiza una planificación regular para la acción de control, al tiempo que responde a las circunstancias cambiantes y al medio ambiente.

Tabla 8.

*Tabla cruzada Actividades de Control y Gestión administrativa*

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Actividades de Control	Bajo	Recuento	7	2	1	10
		% del total	23.3%	6.7%	3.3%	33.3%
	Intermedio	Recuento	1	12	1	14
		% del total	3.3%	40.00%	3.33%	46.67%
	Alto	Recuento	1	1	4	6
		% del total	3.3%	3.3%	13.3%	20.0%
Total	Recuento	9	15	6	30	
	% del total	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%	

*Nota:* Elaboración propia.

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 23.3% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo de actividades de control y de gestión administrativa. Asimismo, el 40.00% de los encuestados menciona que presenta un nivel intermedio de actividades de control y de gestión administrativa, lo que representa el fortalecimiento administrativo y planificación regular, mientras que el 13.3% indica que presenta un nivel alto de actividades de control y gestión administrativa.



Tabla 9.  
*Correlación de spearman y nivel de significancia de Actividades de Control y la Gestión Administrativa*

			Actividades de control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,611\*\*, que indica que existe relación entre las variables de actividades de control y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre actividades de control y la gestión administrativa.

**d) Investigar la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 10.  
*Información y comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Intermedio	15	50.00	50.00	70.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia.



**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 30% de los encuestados presenta un nivel bajo de información y comunicación, mientras que el 50% presenta un nivel intermedio, ya que la comunicación entre oficinas permite la adecuada toma de decisiones, o formulación de políticas.

Tabla 11.

*Tabla cruzada Información y comunicación y Gestión administrativa*

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Información y comunicación	Bajo	Recuento % del total	7 23.3%	1 3.3%	1 3.3%	9 30.0%
	Intermedio	Recuento % del total	1 3.3%	13 43.33%	2 6.67%	16 53.33%
	Alto	Recuento % del total	1 3.3%	1 3.3%	3 10.0%	5 16.7%
Total		Recuento % del total	9 30.0%	15 50.0%	6 20.0%	30 100.0%

*Nota:* Elaboración propia.

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 23.3% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo de información y comunicación y de gestión administrativa. Asimismo, el 43.33% de los encuestados indica que presenta un nivel intermedio de información y comunicación y de gestión administrativa, lo que representa la adecuada toma de decisiones y existencia media de comunicación efectiva, mientras que el 10% menciona que presenta un nivel alto de información y comunicación y gestión administrativa.



Tabla 12.

*Correlación de spearman y nivel de significancia de Información y Comunicación y la Gestión Administrativa*

			Información y comunicación	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,615\*\*, que indica que existe relación entre las variables de información y comunicación y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre información y comunicación y la gestión administrativa.

**e) Analizar la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 13.

*Supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Intermedio	16	53.33	53.33	70.00
	Alto	5	16.67	16.67	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia.





**Comentario:**

En la presente tabla y figura se muestra que el 30.00% de los encuestados señaló que presenta un nivel bajo de supervisión, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 53.33% indica que la supervisión es de nivel intermedio en la empresa de Transporte de Turismo Ampay SRL, Periodo 2021, debido a que se realiza de manera esporádica la supervisión de procesos y operaciones para adoptar acciones preventivas.

Tabla 14.  
*Tabla cruzada Supervisión y Gestión administrativa*

		Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Supervisión	Bajo	Recuento % del total	6 20.0%	1 3.3%	2 6.7%	9 30.0%
	Intermedio	Recuento % del total	1 3.3%	12 40.00%	3 10.00%	16 53.33%
	Alto	Recuento % del total	2 6.7%	2 6.7%	1 3.3%	5 16.7%
Total		Recuento % del total	9 30.0%	15 50.0%	6 20.0%	30 100.0%

*Nota:* Elaboración propia.

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 20.00% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo de supervisión y de gestión administrativa. Asimismo, el 40.00% de los encuestados indica que presenta un nivel intermedio de supervisión y de gestión administrativa, lo que representa que existe control esporádico de la supervisión de procesos con fines de mejora y evaluación, mientras que el 3.3% menciona que presenta un nivel alto de supervisión y gestión administrativa.



Tabla 15.

*Correlación de spearman y nivel de significancia de Supervisión y la Gestión Administrativa*

			Supervisión	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,610\*\*, que indica que existe relación entre las variables de supervisión y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre supervisión y la gestión administrativa.

**4.2 Resultados respecto al objetivo general**

**Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, Periodo 2021.**

Tabla 16.

*Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
Válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Intermedio	15	50.00	50.00	70.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia



**Comentario:**

En la presente tabla y figura se aprecia que el 20% de los encuestados señaló que el control interno es de nivel alto, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 50% indica que el control interno es de nivel intermedio en la empresa de Transporte de Turismo Ampay SRL, Periodo 2021, ya que existen deficiencias dentro de los componentes de control interno que se aplican de manera regular, por lo que es recomendable desarrollar un plan de control interno.

Tabla 17.  
*Gestión Administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje válido
Válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Intermedio	15	50.00	50.00	70.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

*Nota:* Elaboración propia

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 30% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo en la gestión administrativa, mientras que el 50% de los encuestados indica que la gestión administrativa es regular, el 20% indica que muestra un nivel alto, debido a que se realiza capacitaciones de manera periódica para el mejoramiento de capacidades.



Tabla 18.

*Tabla cruzada Control Interno y Gestión administrativa*

			Gestión Administrativa			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Control Interno	Bajo	Recuento	6	2	1	9
		% del total	20.0%	6.7%	3.3%	30.0%
	Intermedio	Recuento	1	12	2	15
		% del total	3.3%	40.00%	6.67%	50.00%
	Alto	Recuento	2	1	3	6
		% del total	6.7%	3.3%	10.0%	20.0%
Total		Recuento	9	15	6	30
		% del total	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia

**Comentario:**

En la presente tabla y figura podemos observar que el 20% de los encuestados indica que presenta un nivel bajo de control interno y de gestión administrativa. Asimismo, el 40% de los encuestados indica que presenta un nivel intermedio de control interno y de gestión administrativa, lo que representa que se aplican de manera regular los componentes de control interno y capacitaciones, mientras que el 10% indica que presenta un nivel alto de control interno y gestión administrativa.



Tabla 19.

*Correlación de spearman y nivel de significancia del Control Interno y la Gestión Administrativa*

			Control Interno	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:**

En la presente tabla podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,511\*\*, que indica que existe relación entre las variables de control interno y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

1. El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021. De la investigación desarrollada, podemos afirmar que el control interno y los componentes de control interno presentan un nivel intermedio o regular, ya que existen algunas deficiencias dentro de los 5 componentes de control interno.
2. El control interno está orientado al logro de objetivos, sus elementos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, ambiente de control, información y comunicación y supervisión, existen deficiencias dentro de los componentes de control interno que se aplican de manera regular, por lo que es recomendable desarrollar un plan de control interno.
3. En el componente de ambiente de control se presentan deficiencias en los controles periódicos con respecto a las labores, ya que se deben mejorar los objetivos estratégicos promoviendo capacitaciones y políticas organizacionales, alineados a las capacidades, conductas y resultados para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. En el componente de evaluación de riesgos, la organización debe identificar riesgos ya sean internos o externos, controles de acuerdo con el juicio de la organización, ya que podrían afectar la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos.
5. En el componente de actividades de control, se realiza una planificación



regular de la acción de control, para lo cual se deben tomar medidas que contribuyan a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos.

6. En el componente de información y comunicación, la comunicación entre oficinas permite la adecuada toma de decisiones a nivel estratégico y operativo, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.
7. En el componente de supervisión logramos identificar las deficiencias debido a que se realiza de manera esporádica la supervisión de procesos y operaciones, para adoptar acciones preventivas y correctivas.
8. Se determinó que el control interno tiene una relación significativa con la gestión administrativa, ya que el coeficiente de correlación es de 0,511\*\*, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.
9. Se determinó que el coeficiente de correlación es de 0,598\*\*, indica que existe relación entre las variables de ambiente de control y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa.
10. Se determinó que el coeficiente de correlación es de 0,620\*\*, indica que existe relación entre las variables de evaluación de riesgos y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre evaluación de



riesgos y la gestión administrativa.

## **5.2 Limitaciones del Estudio**

La recolección de datos se realizó en el periodo de pandemia que atravesamos y el estado de emergencia por la COVID 19, es por ello que se tuvo ciertas dificultades para el recojo de información.

En el caso de las variables control interno y gestión administrativa existen antecedentes para el sector público, más no para el sector privado, ya que su estudio no ha sido objeto de estudio de análisis amplio en nuestro país.

## **5.3 Comparación crítica con la literatura existente**

El control interno en la gestión administrativa de la Empresa de transportes turismo Ampay SRL, periodo 2021, funciona de manera regular, como podemos observar en la tabla N° 18, ya que del total de encuestados la mayoría que representa el 40% menciona que presenta deficiencias y dificultades con los componentes del control interno, por lo tanto, afecta en el logro de objetivos institucionales.

En comparación con los resultados de la investigación son similares con los de la autora Kathy Lizbeth Martos Díaz con el trabajo de investigación titulado: *“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Marín Hermanos SAC, Cajamarca 2016”*. Que tuvo como objetivo conocer la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Empresa de Transportes Marín S.A.C. – filial Cajamarca, considerando como variables control interno y gestión administrativa. La muestra es igual a la población, siendo un total de 40 personas, de las cuales 38 son colaboradores y 2 son socios, a quienes se les aplicó cuestionarios y entrevistas respectivamente. Las dimensiones de la variable control





interno son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión; asimismo las dimensiones de la variable Gestión Administrativa son: toma de decisiones, objetivos y metas, consistencia y confiabilidad de la información y cumplimiento de normas. Los resultados de la investigación, nos demuestran que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno, no permitiendo identificar los riesgos para implementar acciones correctivas y posteriormente hacer seguimiento y monitoreo, caso contrario ayudaría a salvaguardar los activos, afianzar al cumplimiento de las políticas, promoviendo la eficiencia, así mismo menciona que deben de iniciar con cursos de capacitación en temas concernientes al sistema de control interno, con el fin de que los trabajadores laboren de manera eficiente.

En el presente trabajo de investigación de igual forma se recomienda a la alta dirección y a los jefes de área la realización de capacitaciones constantes y periódicas, con el fin de lograr objetivos, lo cual ayuda a salvaguardar los activos, afianza al cumplimiento de las políticas, promoviendo la eficiencia.

De igual forma se concuerda con la conclusión de la autora Garay Flores (2019), que presentó la tesis para obtener el grado de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote con el tema *“Comparativo de Problemáticas de Control Interno de las Micro Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso “Transportes Vitsan S.A.C.” y Mejora Chimbote 2019”*. Que menciona que, control interno es muy importante en una organización, con el paso de los años ha sido posible que las empresas puedan conocer el significado que esto tiene al momento de tomar decisiones, de saber el estado en el que se encuentra la entidad, el control interno permite, solucionar los problemas de



manera rápida y segura, consiguiendo una buena toma de decisiones. Se concuerda en la sugerencia, que debe incorporar mecanismos para que la comunicación e información sea más fluida, así como el fomento de la cultura de retroalimentación, mediante reuniones, capacitaciones y/o talleres.

#### **5.4 Implicancias del estudio**

El control interno es un instrumento fundamental para el logro de objetivos institucionales, logro de metas y para la adecuada gestión administrativa.

También tiene implicancias prácticas ya que las conclusiones del presente trabajo servirán como instrumento de consulta para futuras investigaciones relacionados con el presente tema de investigación.



## CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo, según tabla N° 2 y tabla N° 3 se logró identificar la correlación que indica la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa lo que representa la existencia de inconvenientes administrativos, falta de políticas y procedimientos organizacionales, acciones, métodos que fijen la satisfacción de objetivos institucionales.
2. Según tabla N° 4, la evaluación de riesgo no se identifica de manera externa ni interna, la mayoría de encuestados que representa el 53.33% indican que la evaluación de riesgos es de nivel intermedio, ya que la organización realiza la identificación y valoración de todo tipo de riesgo de manera parcial, ya sean internos o externos, y logra controles de acuerdo con el juicio de la organización. Con respecto a la gestión administrativa como se observa en la tabla N° 17, se muestra que el 50% de los encuestados indica que la gestión administrativa es regular, ya que las capacitaciones se realizan de manera periódica. Además, podemos apreciar que según tabla N° 6 existe relación entre las variables de evaluación de riesgos y gestión administrativa.
3. En el presente trabajo de investigación se logró establecer la correlación que es de 0,611\*\*, que se considera como correlación considerable, de igual manera en el caso que la sig. (bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa.
4. En la tabla N° 12 podemos observar que el coeficiente de correlación es de 0,615\*\*, que indica que existe relación entre las variables de información y



comunicación y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre información y comunicación y la gestión administrativa.

5. En el presente estudio en la tabla N° 15 podemos observar que coeficiente de correlación es de 0,610\*\*, que indica que existe relación entre las variables de supervisión y gestión administrativa, de igual manera en el caso que la sig. (Bilateral) sea menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación significativa entre supervisión y la gestión administrativa, lo que representa que existe control esporádico de la supervisión de procesos con fines de mejora, evaluaciones y capacitaciones.
6. Según tabla N° 16 se aprecia que el 20% de los encuestados señaló que el control interno es de nivel alto, mientras que la mayoría de encuestados que representa el 50% indica que el control interno es de nivel intermedio, ya que existen deficiencias dentro de los componentes de control interno que se aplican de manera regular, a causa de dificultades en las acciones y políticas que afectan al logro de objetivos. Además, podemos mencionar que existe una relación entre el control interno y la gestión administrativa de acuerdo a la correlación que se muestra en la tabla N°19.



## SUGERENCIAS

1. Se recomienda a los directivos, iniciar con cursos o talleres de capacitación en temas relacionados al sistema de control interno con la finalidad de que todos los colaboradores laboren de manera eficaz, eficiente y promuevan la planificación en todas las áreas para el logro de objetivos operativos y estratégicos.
2. A la organización se recomienda realizar un plan de trabajo de evaluación de control interno, que promueva la evaluación integral organizacional para el logro de objetivos, detectar de manera oportuna alguna problemática y realizar supervisiones de manera general, seguimiento de medidas correctivas, identificando errores y omisiones de actividades.
3. A la empresa se recomienda la implementación de un sistema de control interno de manera integral para una mejora de la gestión administrativa, además que permitirá detectar posibles deficiencias, errores y actos ilícitos, de igual forma contribuirá que la organización realice una gestión de sus recursos en forma correcta y eficiente.
4. Se recomienda a la empresa identificar los riesgos significativos en las actividades que se desarrolla en la entidad y realizar procedimientos de manera continua y periódica para asegurar la eficacia del control interno y así evitar posibles riesgos futuros, realizando supervisiones, prevenir hechos que podrían generar pérdidas, cumpliendo con eficiencia, eficacia y economía con el fin de controlar el proceso administrativo.
5. Se sugiere a la organización la implementación de asistencias técnicas con



respecto a temas relevantes, proponiendo herramientas para poder evaluar, identificar y hacer frente a posibles riesgos que puedan existir, adoptar medidas de prevención, realizar supervisiones continuas en el transcurso de las actividades que realizan los colaboradores en la organización, así prevenir hechos que generen perdidas, logrando objetivos y metas trazadas regulando ingresos y gastos organizacionales.

6. Al existir una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, se recomienda a la organización proponer políticas y estrategias para lograr una eficiente prestación de servicios, evitando errores, omisiones o incumplimiento de actividades.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arens, A., Elder, R., & Mark, B. (2007). *Auditoría un enfoque integral xi edición*. México: Pearson.
- Barquero, R. M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Castañeda, M. Y., & Vásquez Gamonal, J. M. (2015). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO-2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Defliese, P., Johnson, K., & Macleod, R. (2004). *Auditoría. 3ra edición*. México: Limusa.
- Diario Gestión, .. (09 de abril de 2021). Los planes de gobierno en el marco de los objetivos de desarrollo. págs. <https://gestion.pe/peru/politica/los-planes-de-gobierno-en-el-marco-de-los-objetivos>.
- Galaz, Yamazaki, & Ruiz Urquiza, S. D. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Reino Unido : Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- González Martínez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Bogotá: Qualpro Consulting, S. C.
- González, D. M. (2014). El fraude, acto mal intencionado en contravía de la ética empresarial. *Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/10799>*, 4-5.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- IFAC. (2022). *Glosario de términos aprobados por la IFAC*. Obtenido de <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/glosario-de-definiciones.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial, 14ª edición*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.
- Lawrence, P. (1988). *Problemas de las organizaciones matriciales*. Harvard: Business



Review.

Lobato Fraile, C. (2007). LA SUPERVISION DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SOCIOEDUCATIVA. *Revista de Psicodidáctica*, 30.

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3era edición*. Perú: Esan ediciones.

Manco Posada, J. C. (2014). *ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL, LA AUDITORÍA Y LA REVISORÍA FISCAL*. Colombia: Front Cover.

Martín Linares, M. A. (2019). *CAPA: acciones correctivas y preventivas en las industrias alimentarias*. Ediciones Díaz de Santos.

Merino, J. P. (2010). Definición de inspección. (<https://definicion.de/inspeccion/>), 1.

Ministerio de la Protección Social, .. (2007). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

Molina, P. N. (2016). *Valoración del riesgo de auditoria y relación con el muestreo estadístico*. Málaga: Doctoral dissertation, Universidad de Málaga.

Pérez, A. M. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9). Perú: Academia.edu.

PWC, Internos, A., & Landsittel. (2013). *COSO Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Estados Unidos.: Informe COSO.

Ramirez, R. (2015). *Control Interno*. . Perú.

Ramón Ruffner, J. G. (2004). <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>. Obtenido de publicaciones quipukamayoc: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Rodríguez, M. A. (2011). La estrategia como resultado científico de la investigación educativa. En: Almas y Valle. *Resultados Científicos en la investigación educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Rojas, S. W., Chiriboga, M. M., & Pacheco Vergara, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 2, 3*.

Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su*





*implantación en empresas públicas y privadas.* Bogotá: Ediciones de la U.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.* Cuba: Revista Universidad y Sociedad.



**ANEXOS**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN  
AUDITORÍA Y CONTROL



**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo, Vania Alexandra Castillo Calderon, declaro que el trabajo titulado: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY SRL, PERIODO 2021" ha sido verificado por medio del uso de la herramienta de turnitin, que el trabajo académico tiene un índice de similitud de 4% verificado en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Andina del Cusco.

Cusco, 13 de marzo del 2023.

---

Vania Alexandra Castillo Calderon

DNI: 72807618



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación de la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Analizar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>b) Analizar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>c) Analizar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>d) Investigar la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>e) Analizar la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>b) Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>c) Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>d) Existe relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p> <p>e) Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Control Interno</p>	Ambiente de Control	Valores éticos Competencia Profesional Control Periódico
				Evaluación de Riesgos	Identificación y análisis de los riesgos Evaluación de riesgos de fraude Monitoreo de riesgos
				Actividades de Control	Seguimiento Cumplimiento de Funciones Ejecución de acción de control
				Información y comunicación	Información relevante Información del control interno Flujo de información
				Supervisión	Evaluaciones continuas Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno Inspección
			<p><b>Variable 2</b></p> <p>Gestión Administrativa</p>	Planificación	Toma de decisiones Estrategias Monitoreo
				Organización	Niveles jerárquicos División de tareas Metas
				Dirección	Supervisión Delegación de actividades Tareas
				Control	Evaluación de desempeño Acciones correctivas Revisión



MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Tema	<b>“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY SRL, PERIODO 2021”</b>		
Objetivo	Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa de transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021.		
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Control Interno	A. Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores éticos</li> <li>Competencia profesional</li> <li>Control periódico</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se difunden y fomenta el cumplimiento de valores éticos?</li> <li>¿Se considera a los colaboradores como recurso importante competente en las actividades que desarrollan?</li> <li>¿Se realizan controles periódicos con respecto a las labores?</li> </ol>
	B. Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación y análisis de los riesgos</li> <li>Evaluación de riesgos de fraude</li> <li>Monitoreo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se identifican los riesgos que se pueden generar por falta de control interno en la gestión administrativa?</li> <li>¿Se han desarrollado planes y actividades para el hallazgo, análisis o valoración, monitoreo y documentación de los riesgos que afectan?</li> <li>¿Se realizan acciones para identificar acontecimientos potenciales que puedan afectar la ejecución de los procesos y el logro de sus objetivos?</li> </ol>
	C. Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento</li> <li>Cumplimiento de Funciones</li> <li>Ejecución de acción de control</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se cumplen las funciones y actividades de acuerdo a lo establecido?</li> <li>¿Se realiza seguimientos de control contempladas en norma?</li> <li>¿Se realiza una adecuada planificación para la acción de control?</li> </ol>
	D. Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información relevante</li> <li>Información del control interno</li> <li>Flujo de información</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿La comunicación entre oficinas o áreas permiten una adecuada toma de decisiones?</li> <li>¿Se transmite información de índole administrativo institucional de forma fidedigna y oportuna?</li> <li>¿Se recibe una adecuada calidad de información de parte de las demás oficinas para realizar correctamente las labores?</li> </ol>
	E. Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones continuas</li> <li>Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno.</li> <li>Inspección</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Se realizan operaciones de supervisión de los procesos y operaciones de manera continua?</li> <li>¿Se ha tomado medidas correctivas apropiadas a las deficiencias encontradas?</li> <li>¿Existe un plan de mejoramiento integrado que ayude al fortalecimiento de control oportuno de las deficiencias encontradas?</li> </ol>



Gestión Administrativa	A. Planeación	Toma de decisiones Estrategias Monitoreo	16. ¿Determinan políticas que orienten a la gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones? 17. ¿Conoce el personal acerca de las políticas contables, procedimientos, controles internos? 18. ¿Los sistemas contables que manejan las empresas son confiables?
	B. Organización	Niveles jerárquicos División de tareas Metas	19. ¿Realizan rotaciones de cargos al personal? 20. ¿Usted conoce las metas que pretende alcanzar la organización? 21. ¿Usted considera que existe comunicación de deficiencias de control interno?
	C. Dirección	Supervisión Delegación de actividades Tareas	22. ¿La acción de supervisión es una prioridad para el desarrollo diario de las actividades? 23. ¿Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas? 24. ¿Realizan las estrategias establecidas por la gerencia?
	D. control	Evaluación de desempeño Acciones correctivas Revisión	25. ¿La organización realiza evaluación de desempeño de los colaboradores? 26. ¿Se establece procedimientos de acciones correctivas? 27. ¿Se realiza un proceso que garantice que los trabajadores que reúnan las habilidades, conocimientos, experiencias y competencias necesarias para desempeñar el trabajo?



**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

1=Nunca	2=Casi Nunca	3=A veces	4=Casi Siempre	5=Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

<b>CUESTIONARIO</b>						
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>VARIABLE 1: CONTROL INTERNO</b>					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Ambiente de Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Se difunden y fomenta el cumplimiento de valores éticos?					
2	¿Se considera a los colaboradores como recurso importante competente en las actividades que desarrollan?					
3	¿Se realizan controles periódicos con respecto a las labores realizadas?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Evaluación de Riesgos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Se identifican los riesgos que se pueden generar por falta de control interno en la gestión administrativa?					
5	¿Se han desarrollado planes y actividades para el hallazgo, análisis o valoración, monitoreo y documentación de los riesgos que afectan?					
6	¿Se realizan acciones para identificar acontecimientos potenciales que puedan afectar la ejecución de los procesos y el logro de sus objetivos?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Actividades de Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Se cumplen las funciones y actividades de acuerdo a lo establecido?					
8	¿Se realiza seguimientos de control contempladas en norma?					
9	¿Se realiza una adecuada planificación para la acción de control?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Información y Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿La comunicación entre oficinas o áreas permiten una adecuada toma de decisiones?					
11	¿Se transmite información de índole administrativo institucional de forma fidedigna y oportuna?					
12	¿Se recibe una adecuada calidad de información de parte de las demás oficinas para realizar correctamente las labores?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Supervisión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Se realizan operaciones de supervisión de los procesos y operaciones de manera continua?					



14	¿Se ha tomado medidas correctivas apropiadas a las deficiencias encontradas?					
15	¿Existe un plan de mejoramiento integrado que ayude al fortalecimiento de control oportuno de las deficiencias encontradas?					
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>					
16	¿Determinan políticas que orienten a la gerencia para el cumplimiento de la toma de decisiones?					
17	¿Conoce el personal acerca de las políticas contables, procedimientos, controles internos?					
18	¿Los sistemas contables que manejan las empresas son confiables?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Realizan rotaciones de cargos al personal?					
20	¿Usted conoce las metas que pretende alcanzar la organización?					
21	¿Usted considera que existe comunicación de deficiencias de control interno?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿La acción de supervisión es una prioridad para el desarrollo diario de las actividades?					
23	¿Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas?					
24	¿Realizan las estrategias establecidas por la gerencia?					
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSIÓN: Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿La organización realiza evaluación de desempeño de los colaboradores?					
26	¿Se establece procedimientos de acciones correctivas?					
27	¿Se realiza un proceso que garantice que los trabajadores que reúnan las habilidades, conocimientos, experiencias y competencias necesarias para desempeñar el trabajo?					



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL  
INTERNO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. DATOS GENERALES

1.1. **Título del trabajo de investigación:** "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY SRL, PERIODO 2021"

#### 2. DATOS DEL EXPERTO.

2.1 **Nombres y Apellidos:** Wilfredo Gamarra Villanueva

2.2 **Profesión:** Dr. en ciencias de la Educación, Mag. en contabilidad - Mención en auditoría

2.3 **Lugar y Fecha:** 10/08/2022

2.4 **Cargo e Institución donde labora:** Universidad Andina del Cusco

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5	Total
FORMA	1.- REDACCION	Los indicadores consideran los datos necesarios					X	5
	2.-CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado				X		4
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable					X	5
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado de acuerdo a la ciencia				X		4
	5.-SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad				X		4
	6.-INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación				X		4
ESTRUCTURA	7.-ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X	5
	8.-CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos de la investigación					X	5
	9.-COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables					X	5
	10.-METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X	5
TOTAL								46

3. **PORCENTAJE DE VALORACION:**  $\frac{\text{Puntaje Obtebido}}{50} \times 100 = \frac{46}{50} \times 100 = 92 \%$

4. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD.....**Es aplicable.....

5. **LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:** .....

Procede su aplicación (x) Debe corregirse ( )

Dr. Wilfredo Gamarra Villanueva  
DNI 23838302





FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL  
INTERNO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1. Título del trabajo de investigación: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY SRL, PERIODO 2021"

2. DATOS DEL EXPERTO.

2.1 Nombres y Apellidos: Walter Quispe Atayupanqui

2.2 Profesión: Contador

2.3 Lugar y Fecha: 15/07/2022

2.4 Cargo e Institución donde labora: Universidad Andina del Cusco

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5	Total
FORMA	1.- REDACCIÓN	Los indicadores consideran los datos necesarios					5	5
	2.- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					5	5
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable					5	5
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado de acuerdo a la ciencia				4		4
	5.- SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad					5	5
	6.- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación					5	5
ESTRUCTURA	7.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				4		4
	8.- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos de la investigación					5	5
	9.- COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables					5	5
	10.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					5	5
TOTAL								48

3. PORCENTAJE DE VALORACION:  $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{50} \times 100 = \frac{48}{50} \times 100 = 96\%$

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD..... *Procede* .....

5. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: .....

Procede su aplicación  Debe corregirse ( )

DNI  
*Walter Quispe Atayupanqui*  
CPCC. Walter Quispe Atayupanqui  
Contador Publico Colegiado Certificado  
MAT. N° 1244  
DOCENTE  
DNI. 23893369



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y  
CONTROL INTERNO  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. DATOS GENERALES

1.1. Título del trabajo de investigación: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY SRL, PERIODO 2021"

### 2. DATOS DEL EXPERTO.

2.1 Nombres y Apellidos: Julio Cesar Alzamora Capistano.

2.2 Profesión: Magister en Gestión Pública.

2.3 Lugar y Fecha: 09/04/2022

2.4 Cargo e Institución donde labora: profesor legal

Componente	Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy bueno 4	Excelente 5	Total
FORMA	1.- REDACCIÓN	Los indicadores consideran los datos necesarios				X		4
	2.- CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					X	5
	3.- OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable				X		4
CONTENIDO	4.- ACTUALIDAD	Es adecuado de acuerdo a la ciencia				X		4
	5.- SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y claridad				X		4
	6.- INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente la variable de investigación					X	5
ESTRUCTURA	7.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X		4
	8.- CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos de la investigación				X		4
	9.- COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores, dimensiones y variables					X	5
	10.- METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X		4
TOTAL								43

3. PORCENTAJE DE VALORACION:  $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{50} \times 100 = \frac{43}{50} \times 100 = 86\%$

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

5. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: .....

Procede su aplicación (X) Debe corregirse ( )

DNI  
45524980